

SBAR 标准化沟通模式在急诊护理中的应用现状研究

朱立琴 (浙江大学医学院附属第一医院, 浙江杭州 310003)

摘要: 急诊患者的特点是病情危重、变化快, 部分患者还需要借助其他手段维持正常的生命体征。而良好的沟通在急诊护理中非常重要, 否则患者无法在最短时间内得到抢救。基于此, 本文首先对 SBAR 标准化沟通模式的定义和背景做简要阐述, 并从医护患沟通、护理交接班、急诊护理教学培训等方面分析 SBAR 标准化沟通模式在急诊护理中的应用现状; 然后分别介绍造口患者、危重症患者、蛇咬伤患者、转运患者急诊护理场景中 SBAR 标准化沟通模式的应用情况; 最后分析 SBAR 标准化沟通模式在急诊护理应用的不足, 并提出展望, 为未来 SBAR 标准化沟通模式在急诊护理中的进一步应用提供保障。

关键词: SBAR 标准化沟通模式; 急诊护理; 评价; 培训

2006 年国际医疗卫生机构联合认证委员会提出急诊患者需要采用更加标准化的沟通模式, 以提高医生和护理人员的配合程度, 减少急诊患者就诊等待时间。而 SBAR 标准化沟通模式是一种已经被证实可以提高医生和护理人员沟通效果的模式, 在急诊中能发挥重要的作用, 从而有效保障急诊患者生命安全, 争取最佳抢救时间。本文分别对不同急诊患者的 SBAR 标准化沟通模式应用情况进行探究, 并阐述其应用效果, 为急诊护理沟通模式的优化提供参考。

1 SBAR 标准化沟通模式概述

1.1 SBAR 标准化沟通模式的定义

SBAR 标准化沟通模式主要指的是按照现状 (situation)、背景 (background)、评估 (assessment)、建议 (recommendation) 进行沟通。其中, 现状: 主要了解患者的个人基本信息、病情信息、诊断情况以及当前身体情况; 背景: 主要了解患者的病史、手术史等; 评估: 主要对急诊患者当前身体情况进行评估, 为之后制定抢救方案打下基础; 建议: 指医生根据急诊患者当前现状、背景、评估结果给出的治疗建议或方案。SBAR 标准化沟通模式的优势是可以快速凝练急诊患者信息, 提高急诊患者就诊

速度, 相比常规沟通模式能够大幅度减少患者就诊等待时间^[1]。

1.2 SBAR 标准化沟通模式的背景

SBAR 标准化沟通模式最开始并未应用在医疗领域, 而是应用在美国海军, 因为在海上航行过程中容易遇到各类突发问题, 此时需要尽可能在最短时间内传递出最多、最准确的精炼信息。因此, 对信息传递具有高要求的医疗领域也引入 SBAR 标准化沟通模式^[2]。

2 SBAR 标准化沟通模式在急诊护理中的应用现状

2.1 医护患沟通

SBAR 标准化沟通模式主要分为医患沟通、护患沟通、医护沟通三种。其中, 医患沟通主要用于诊断急诊患者病情, 即患者可以在医患沟通中自述自身疾病症状, 有助于提高诊断效率; 护患沟通主要在急诊患者就诊等待过程中, 询问患者病情, 期间需要避免护患冲突的出现, 否则会影响后面的医患沟通, 甚至耽误急诊患者抢救时间; 医护沟通即医生需要了解患者的关键信息, 最重要的是护理人员提供的患者信息比患者本人或家属给出的信息更加专业, 有助于提高诊断效率, 减少就诊等待时间^[3]。

2.2 护理交接班

急诊患者就诊过程中经常会遇到转科室的情况，而专业科室能够为患者提供更加优质、全面、细致的护理。若急诊患者转科室后，对患者疾病相关信息以及个人基础信息不够了解，必然会影响治疗的连续性和安全性，因此护理交接班应用 SBAR 标准化沟通模式是非常必要的。

2.3 急诊护理教学培训

SBAR 标准化沟通模式与医院常规沟通模式不同，若医院想要推行，就必须要加强急诊护理教学培训，否则急诊护士和各科室护士无法胜任 SBAR 标准化沟通模式的要求。同时，医院也可以通过临床带教，直接加强相关护理人员的专业技能水平和语言沟通能力，以从根本上提高护理人员的工作能力，进而推动 SBAR 标准化沟通模式的应用和发展。

3 SBAR 标准化沟通模式在急诊护理中的应用场景

3.1 造口患者急诊护理

张薇在 SBAR 标准化沟通模式下分别采用现状询问、背景诊断、患者评估、提出建议等流程，与常规沟通护理模式相比取得了显著效果^[4]。

3.1.1 现状询问

主要对患者姓名、门诊号、年龄、当前造口问题进行询问。

3.1.2 背景诊断

主要对患者造口手术方式、手术方式、位置、类别、形状、排泄情况进行查看。

3.1.3 患者评估

主要对患者造口知识掌握情况、并发症、影响因素、自我护理能力、负性心理情绪等进行评估。

3.1.4 提出建议

主要根据患者个人情况提出个性化护理方案，并开展健康宣教，让其掌握如何预防各类并发症。

3.2 危重症患者急诊护理

黄佩纯在 SBAR 标准化沟通模式下分别采用成

立护理小组、认真访问、填写问卷等流程，与常规沟通护理模式相比取得了显著效果^[5]。

3.2.1 成立护理小组

首先挑选不同级别护理人员，一般由一名护士长和多名护理人员组成一个小组，护士长对组内护理人员负责，并组织对组内护理人员的培训工作，让其掌握 SBAR 标准化沟通模式的要点，能够运用在急诊患者的沟通中。护理人员在 SBAR 标准化沟通模板下，分别记录各问题答案，以便及时向医生汇报急诊患者信息。

3.2.2 认真访问

必须保持足够的耐心和细心，不能因为急诊患者的催促产生慌乱情绪，而应该按照原有的沟通询问体系了解急诊患者情况，这样能够根据患者自述和检查更好地判断病情严重程度，为后续治疗提供方案。

3.2.3 填写问卷

需要让危重症患者家属分别在护理前和护理后从基础护理、沟通效果、病情了解等方面对护理人员的护理质量和满意度进行评价。护理人员可通过收集相关调查问卷的方式统计最终结果，并向护士长汇报 SBAR 标准化沟通模式的应用效果，为后续优化做好准备。

3.3 蛇咬伤患者急诊护理

3.3.1 前期准备

蛇咬伤患者与常规患者存在一定差异，对护理人员的专业水平要求比较高。因此，前期准备流程下，医院应成立相关护理小组，由护士长和护士构成，所有护理人员的责任分工必须明确，一旦接收蛇咬伤患者，立即按照 SBAR 标准化沟通模式对患者蛇咬伤相关信息进行询问，尽快完善患者临床资料。蛇咬伤患者急诊护理教学可以采用案例教学法，即以既往蛇咬伤患者作为案例分别对不同蛇种咬伤患者的护理流程和内容进行教学，以提高急诊护理人员的专业水平。

3.3.2 制定表单

蛇咬伤患者应尽可能将完整信息告知急诊护士，以便医生选择合适的方法进行抢救。对此，医

院可以为蛇咬伤患者制定 SBAR 标准化沟通表单,对基础信息、病历资料等情况进行询问。其中,基础信息包括姓名、年龄、性别、毒蛇种类、咬伤部位、咬伤至入院时间等;病历资料包括主诉、既往史、现病史等。除此之外,急诊护理人员还应通过 SBAR 标准化沟通表单对患者异常检查结果、意识状态、生命体征、伤口、皮肤、各种管道、输血输液、生命体征情况、疼痛程度、伤口大小、皮肤完整性、管道情况、气道分泌物等信息进行评价和记录,以便后续评估或交接班。

3.3.3 人员培训

急诊护理人员可以通过理论授课、技能演示、模拟案例演练等方式进行培训,加强其对蛇咬伤患者的基本信息采集、蛇咬伤经过追踪、蛇伤病情评估及护理干预、蛇伤病情交接班的能力,尽量保证评估结果快速准确,为后续救治赢得充足时间。

3.3.4 病情汇报

蛇咬伤患者救治效果与是否能够在最短时间内找到毒蛇种类,针对性给予抗蛇毒血清治疗有关。在未明确毒蛇种类的情况下,急诊护理人员应该对患者咬伤部位进行统计,然后根据伤口情况和患者临床表现,对毒蛇种类大致进行判断。若仍然无法判断毒蛇种类,则按照不明蛇种采用伤口排毒、局部环封阻止毒素吸收、局部降温、抗蛇毒血清、破伤风等常规治疗方法对患者病情进行控制,同时汇报病情,以便医生对治疗情况进行评估。

3.4 转运患者急诊护理

3.4.1 构建转运方案

转运患者需要医生、护士共同参与。正常情况下,急诊转运小组由科室主任、科室医生、护士长、护士组成。其中,护士需要多个,其他人员只需一个即可。在构建转运方案前,需要考虑转运过程中遇到的问题,提前做好准备,例如电梯等候时间过长、患者数量较多导致相关设备物资供应不足等。最后按照患者等级准备不同类型的转运药物、设备,并在转运完成后按照转运单进行交接。其中,转运患者需要按照生命体征、意识状态、呼吸支持、循环支持、临床问题、转运人员分为 I、II、III 级,

等级越低,转运患者病情越危重。

3.4.2 实施转运方案

转运前医生需要开具转科、手术、检查等医嘱,并与转运目标科室进行联系;然后对患者生命体征、意识状态、呼吸支持、循环支持、临床问题进行评估,按照患者等级准备好转运药物、设备;最后联系患者家属告知转运风险,并且让其签署知情同意书。转运开始后,填写转运交接单,护士做好全程转运过程中患者的护理工作,维持固定好各类管道。每次转运都应该有一个工作年限较高的护士负责,预防不良事件发生;转运过程中监测患者生命体征、静脉滴注,若出现意外按照预案进行处理即可。

3.4.3 总结转运方案

护理人员需要记录每一次转运过程中出现的不良事件情况、患者病情是否恶化、转运及交接时间。若发生异常情况或转运及交接时间过长,则应在转运后复盘整个转运过程,找出原因,并在下一次转运护理过程中尽可能避免。

SBAR 标准化沟通体系虽然强调按照固定流程采集患者相关信息,据此对病情进行评估,最终给出治疗方案和建议,但是医护患三者并不能实现同步沟通。而一旦医护患循环沟通,则必然存在浪费时间的情况,因此医护患沟通全面融合是未来 SBAR 标准化沟通体系的发展方向。SBAR 标准化沟通体系在信息传递的过程中,并没有对信息内容的标准进行规范,导致信息传递过程中无法得到患者的认可,也就没有将 SBAR 标准化沟通体系的优势充分发挥出来。因此,规范信息沟通传递标准是 SBAR 标准化沟通体系必须要完成的目标。

参考文献

- [1] 许玉俊. SBAR 标准化沟通模式在急诊护理中的应用现状研究 [J]. 山西医药杂志, 2022, 51(4): 403-405.
- [2] 沈国英, 傅蓉, 黄贇英, 等. 标准化沟通模式 (SBAR) 在急诊科病情汇报中的应用分析 [J]. 中国高等医学教育, 2020(11): 131, 133.
- [3] 张丽梅. SBAR 标准化沟通模式在急诊重症监护室交接班中的应用 [J]. 人人健康, 2020(4): 164-165.
- [4] 张薇, 王美香, 徐倩. SBAR 标准化沟通模式在门诊造口患者护理中的应用 [J]. 中西医结合护理 (中英文), 2018, 4(9): 143-145.
- [5] 黄佩纯. SBAR 标准化沟通模式在急诊危重症患者中的应用效果研究 [J]. 中国医药科学, 2020, 10(9): 132-134, 168.